第七章

公眾教育與對外關係

7.1　為履行本署的法定職能，我們推行多項社區推廣計劃，提高市民對本署工作的認識和了解。具體而言，這些公眾教育和宣傳推廣活動的主要目的如下：

- 宣傳本署的職能和服務；
- 鼓勵公職人員建立積極主動的服務文化；以及
- 向市民、政府部門和公營機構推廣正面的投訴文化。

由於非典型肺炎疫症在二零零三年上半年爆發，影響了本署各項計劃的時間表。為了預防疾病和保障健康，我們重新擬定舉辦團體活動(如工作坊、外展講座及參觀訪問)的規模和時間。

宣傳工作

7.2　在二零零三年十一月至二零零四年一月期間，本署透過電台和電視廣播宣傳各項服務，並在巴士和地鐵車廂內播放信息，讓市民知悉如何向申訴專員提出投訴。此外，在本年度內，我們增加了播放宣傳廣告的次數；而為加強公眾教育，我們亦在九個人流頻密的公眾地點（如地鐵站、購物商場和公共屋邨）舉辦巡迴展覽。

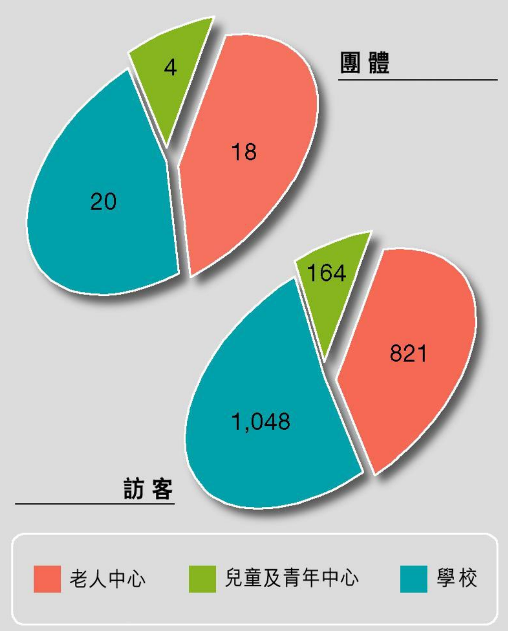
資源中心

7.3　本署的資源中心收藏了出版的各種刊物及各類與申訴專員制度有關的文獻。在本年度內，資源中心增添了二百多份刊物。

7.4　我們歡迎個別人士和團體前來資源中心參觀。團體的訪問活動通常是首先參觀資源中心，然後由本署的代表進行簡介和互相交流意見。在本年度內，共有來自42個團體的2,033人到訪資源中心；而上年度則有39個團體，共2,167人。

圖表 7.1

到訪資源中心的團體數目和訪客人數



工作簡介資料

7.5　本署的各種工作簡介資料在多年前印備，故此我們須不時更新小冊子、宣傳單張和互動遊戲光碟的內容。我們最近亦重新印製了服務承諾和有關直接調查的刊物，加入最新資料，並着手修訂有關調解服務和「投訴錦囊」等小冊子。另外，我們現正製作一套簡介本署職能和職權範圍的新短片，預計可於二零零四年年中完成，到時將向到訪資源中心的人士放映，並在外展講座中作為簡介之用。

7.6　市民若要查閱有關本署的資料，可以到我們的網址 *www.ombudsman.gov.hk* 瀏覽。網頁內載有本署的刊物，例如年報和《申報》，以及各項最新活動的詳情和《申訴專員條例》等。市民亦可透過本署在二零零三年五月推出的互動電腦遊戲，測試自己對本署的認識。我們會定期更新網頁內容，以便市民知悉本署的工作和最新動向。

第七章
公眾教育與對外關係

與傳媒的聯繫

7.7　在完成調查投訴個案後，申訴專員或會基於公眾利益，以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查結果。此外，亦會在完成直接調查後發表報告，以鼓勵良好公共行政及敦促公營部門提供優質服務。調查結果摘要載錄於本署的定期通訊《申報》之內，在約每六至八個星期舉行一次的記者招待會上派發給傳媒。

7.8　在本年度內，本署公布了五項直接調查及六宗投訴個案的調查結果。

圖表 7.2

申訴專員主持記者招待會

圖表 7.3

記者招待會

2003 年 5 月 22 日

- 公布有關根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況的直接調查結果
- 宣布進行有關防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制的直接調查

2003 年 7 月 2 日

- 公布香港申訴專員第十五期年報
- 公布有關綜合電話查詢中心運作的直接調查結果
- 宣布進行有關民政事務總署在大廈管理及維修事宜上為業主及業主立案法團提供的協助的直接調查

2003 年 8 月 21 日

- 公布兩宗不披露個案所涉人士身份的投訴：
  — 房屋署對物業管理承辦商監管不力，以致公共屋邨公眾用地被長期佔用
  — 民政事務總署在協助業主免費索取某屋苑全體業主名冊一事上行政失當

2003 年 11 月 14 日

- 公布有關民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主和業主立案法團提供的協助的直接調查結果
- 宣布進行三項直接調查：
  — 教育統籌局在二零零三 ／ 零四年度為資助小學超額教師所作的安排
  — 香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷
  — 政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動

公眾教育與對外關係

2003 年 12 月 18 日

- 公布有關防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制的直接調查結果
- 公布一宗不披露個案所涉人士身份的投訴：

  — 食物環境衞生署在持牌人撤回食肆牌照轉讓申請一事上處理不當
- 宣布進行有關政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動的直接調查

2004 年 1 月 14 日

- 公布兩宗不披露個案所涉人士身份的投訴：

  — 房屋署延誤處理一宗有關使用偽造文件申請公共房屋的舉報個案

  — 屋宇署在進行緊急工程一事上處理不當

2004 年 3 月 4 日

- 公布兩宗有關房屋署但不披露個案所涉人士身份的投訴：

  — 延誤處理天花滲水問題；以及

  — 對懷疑是滲水源頭單位的住戶不公
- 公布有關香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷的直接調查結果

申訴專員不時收到報章及電子傳媒的邀請接受訪問。他們既是本署工作的重要評論員，也提供重要的渠道，一方面為我們傳遞公共資訊，而另一方面亦向我們反映市民的意見。

與立法會議員會晤

7.9 本署一向與社區領袖和組織保持緊密聯繫，以期獲得他們對本署工作的支持。在二零零三年十二月和二零零四年二月，申訴專員與立法會議員舉行會議，向議員講解本署的最新發展情況和工作計劃。

與各區區議會主席會晤

7.10 區議會是申訴專員掌握社區脈搏的理想途徑。一如以往，在民政事務局常任秘書長的協助下，申訴專員在二零零四年三月與各區區議會的主席及副主席會面。申訴專員與他們交流經驗，並藉此機會解釋本署的職能，同時聽取他們對市民普遍關注的問題的意見。

太平紳士提供的協助

7.11 本署自一九九六年開始推行「太平紳士協助推廣計劃」，旨在獲得太平紳士的支持，透過轉介投訴和提出公共行政方面值得關注的問題和不足之處，推廣申訴專員制度。至目前為止，共有 359 位非官守太平紳士參加這項計劃。他們參與本署舉辦的活動，從而熟悉本署的工作和發展情況。另外，在本年度內，本署特為太平紳士安排兩項活動，參觀和訪問了香港中央圖書館和天文台。參加的太平紳士都認為這類活動很有幫助，使他們更深入了解政府各部門的行政工作。本署也有賴他們的熱烈支持和寶貴建議，藉以改善我們的服務以至整體的公共行政。

圖表 7.4

安排太平紳士參觀香港中央圖書館

申訴專員嘉許獎

7.12　申訴專員嘉許獎旨在表揚在處理投訴上達到專業水平的政府部門和公營機構，同時推廣積極的服務文化。本署在一九九七年設立這個獎項，獎勵那些在申訴專員進行調查時，能夠正面回應和積極配合的公營機構。自一九九九年起，本署已擴大這項計劃的範圍，同時表揚處事公平公正和提供高效率服務的個別公職人員；而自二零零零年開始，本署亦頒發獎項給能夠持續地妥善處理投訴，從而有助大大改善公共服務的公職人員。

7.13　所有候選名單都會經遴選委員會審議，委員會由副申訴專員擔任主席，成員包括兩位助理申訴專員，以及調查組和外務組的主管。委員會在評審各候選公營機構時，會考慮他們處理本署轉介的投訴的表現、回應本署要求提供資料的合作態度，以及他們對改善服務質素的投入程度（包括落實申訴專員的建議）。至於公職人員獎，政府部門和公營機構會提名在客戶服務方面達到優良水平，堪為典範的公職人員，又或能長期持續地顯著提高處理投訴質素的人員，供委員會評選。

7.14　二零零三年九月，本署舉行一年一度的申訴專員嘉許獎頒獎典禮，共有11個機構的 21 名公職人員獲得嘉許。

圖表 7.5

申訴專員嘉許獎公營機構獎的得獎者與申訴專員合照留念

圖表 7.6

二零零三年得獎機構一覽
運輸署（大獎）
食物環境衞生署
郵政署

圖表 7.7

二零零三年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	2
水務署	3
社會福利署	1
房屋署	3
政府飛行服務隊	1
香港海關	2
食物環境衛生署	1
稅務局	3
強制性公積金計劃管理局	2
機電工程署	1
醫院管理局	2

本署亦將於短期內發信給各公營機構，邀請他們提名屬下人員角逐二零零四年的獎項。

「投訴處理」專題研討會

7.15　由於非典型肺炎疫情的影響，原定於二零零三年四月舉行的每年一度「投訴處理」專題研討會延至十二月舉行。這項活動的目的，是要提升公職人員處理投訴的專業水平，使大家對投訴有積極的看法，以及為他們培養正面的投訴管理文化。本署認為，市民的投訴正好促使有關部門和機構檢討與修訂工作程序及方法，甚至重新釐訂現有政策。

7.16　本年度的研討會以「處理投訴：是合作還是對抗？」為主題。本署邀請了數位專家發表演説，與參加者分享經驗，又讓參加者以互動的形式，就特定議題進行分組討論和交流意見，包括對本署的工作程序和方法的觀感。報名參加的人數遠超出預定的名額，可惜研討會只能接待約 300 位公職人員出席。

圖表 7.8

恒生銀行常務董事兼副行政總裁陸觀豪先生，J.P.（右）在「投訴處理」專題研討會上發表演説

講座及在職培訓

7.17　處理投訴是公共服務的重要一環。大部分公職人員，尤其是前線人員，在工作上都要處理投訴，而且本身往往可能成為被投訴的對象。為了協助他們應付職務上的需要，本署不時為政府部門和大學舉辦講座和培訓課程。在本年度內，本署舉辦了共七次講座，其中一次是關於調解服務的。本署的高級人員向參加者介紹我們的工作，並解答有關本署職權範圍和運作的問題。

與其他機構的聯繫

7.18　與海外的申訴專員機構和國際申訴專員組織保持聯繫，對於任何一個有實效的申訴專員制度的專業發展，是十分重要的。大家可就不同的意見、工作方式和經驗定期進行交流，這不僅有助提升專業水平和加強彼此的關係，更可以為日後的工作計劃帶來新的觀點與角度。香港申訴專員是國際申訴專員協會的成員之一，也是亞洲申訴專員協會的創辦會員。對於這些協會舉辦的活動，申訴專員都積極參與。

公眾教育與對外關係

7.19　自一九九六年起(一九九九年除外)，申訴專員一直是國際申訴專員協會的常務理事會成員，代表澳大利西亞暨太平洋區，並由二零零二年十月開始擔任該協會的秘書長。二零零三年九月，申訴專員出席該協會在加拿大魁北克省舉行的常務理事會會議，以及在巴布亞新畿內亞馬當省舉行的第二十一屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議。

7.20　申訴專員亦是亞洲申訴專員協會的秘書長。二零零三年十月，申訴專員出席該協會在澳門舉行的常務理事會會議，並在二零零四年二月出席該協會在巴基斯坦首都伊斯蘭堡舉行的小組委員會會議。

與內地的交流活動

7.21　本署與中國監察學會定期進行交流活動。二零零二年十二月，中國監察學會的成員來香港訪問，而申訴專員則在二零零三年十一月率領代表團到內地進行為期一周的交流。本署的代表團成員先後在北京、桂林和成都與內地的有關人員座談，大家就監察公共行政的制度和方法交流經驗和分享心得。

圖表 7.9

申訴專員與監察部副部長黃樹賢先生會面

7.22　此外，內地不時有官員及學者來香港參加培訓課程，他們大多會安排半天的時間，前來本署參觀訪問。我們也樂於接待地區政府和公營機構的代表團，由首長級人員向訪客介紹本署的工作。在本年度內，本署接待了21個團體共378人，並為他們舉辦講座。

7.23　二零零四年一月，申訴專員獲邀出席由瑞典國際發展與合作機構在蒙古首都烏蘭巴托舉行的「優質管治」國際會議，以亞太區的申訴專員身份發表演説，與蒙古的立法及行政機關代表分享她的經驗，並就成立申訴專員制度一事向他們提供專業意見。

7.24　申訴專員公署的訪客，以及申訴專員出席外國會議的一覽表，分別載於**附件15**和**附件16**。

主題性住戶統計調查

7.25　本署不時會透過政府統計處的「主題性住戶統計調查」，了解市民對本署服務的意見。這類意見調查會就市民對本署工作的認識和觀感收集數據。調查結果亦有助於本署評估市民對我們的期望，滿足他們對優質公共行政的訴求。此外，調查報告也會為我們的公眾教育和宣傳策略提供指引。

7.26　最近一次的統計調查在二零零三年三月至五月期間進行，而上次調查則在三年前，即二零零零年年初進行。這次調查訪問了約8,000個住戶。大約72%的受訪者表示知道本署的工作，比上次調查的結果上升了7%。此外，調查亦顯示本署是市民提出投訴的主要渠道之一，證明了本署過去多年宣傳和社區關係策略的成效，確實令人鼓舞。

7.27　調查結果亦為本署檢討宣傳策略提供了指標：教育程度較高和從事經濟活動的人士較多選擇向本署提出投訴；市民較喜歡選擇透過電話提出投訴；大部分投訴人關注的都是民生的問題；而許多市民並不知道本署有權進行直接調查。本署會依據這些指標，訂定未來的宣傳策略和工作計劃。

7.28　這次統計調查結果的摘要載於**附件 13**。

7.29　此外，在二零零三年八月中至十月期間，香港大學進行了一項關於「香港社會凝聚力」的調查，訪問了 1,054 名 18 歲或以上的市民。這次關於市民對各管治部門和監察機構的信心的調查結果，令本署感到鼓舞。在這項意見調查中，本署的排名僅次於廉政公署。

圖表 7.10

據香港大學的調查結果，受訪者給予各管治部門和監察機構的評分如下：

	平均分 *
廉政公署	8.15
申訴專員公署	7.47
香港警察	7.08
司法制度	6.75

* 評分為 1 至 10 分：其中 1 分表示「全不信任」，10 分表示「絕對信任」。

7.30　為了確定路向和提供更佳的服務，本署計劃在來年進行一項服務對象意見調查。我們會繼續提高社會各階層對本署的認識，以及宣傳使用本署服務的途徑。